

3.
HOTREC / ECTAA
ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΕΙ ΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΩΝ-
ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΣΤΗΝ Ε.Ε^{1,2,3}
Βρυξέλλες 10 Ιανουαρίου 1996

Εισαγωγή - Προόμιση

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Προστασίας του Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αυτή διευκρινίζεται ειδικότερα στην Οδηγία για τα Οργανωμένα Ταξίδια (90/314/ΕΟΚ), τα συμβαλλόμενα μέρη θεώρησαν απαραίτητο να συμφωνήσουν στον παρόντα Κώδικα Συμπεριφοράς.

Τα συμβαλλόμενα μέρη αυτού του Κώδικα είναι:

Αφενός,
η ECTAA - Σύνδεσμος των Εθνικών Ενώσεων Ταξιδιωτικών Πρακτόρων και Διοργανωτών Ταξιδιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση
Οδός Dautzenber 36, Τ.Θ. 6
B - 1050 Βρυξέλλες
Αφετέρου,
η HOTREC - Συνομοσπονδία των Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχείων, Εστιατορίων, Καφέ και Συναφών Επιχειρήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο
Λεωφ. Anspach 111, Τ.Θ. 4
B - 1000 Βρυξέλλες

Ο παρών Κώδικας Συμπεριφοράς έχει σαν σκοπό να καλύπτει ξενοδοχειακές συμβάσεις και επιχειρηματικές σχέσεις μεταξύ ταξιδιωτικών πρακτόρων / διοργανωτών και ξενοδοχείων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες θα συναφθούν μετά την ημερομηνία υπογραφής αυτού του κώδικα.

Οι συμβαλλόμενοι συνιστούν, συμφωνίες που εφαρμόζονται μόνο σε εθνικό επίπεδο, οι οποίες συνάπτονται μεταξύ εθνικών ενώσεων της ίδιας χώρας, να λαμβάνουν ως βάση τις αρχές αυτού του Κώδικα.

Αυτός ο Κώδικας Συμπεριφοράς θα εφαρμόζεται εφόσον δεν υπάρχει αντίθετη συμφωνία με ειδική σύμβαση μεταξύ ξενοδοχείου και ταξιδιωτικού πρακτορείου.

Επίσης, θα εφαρμόζεται προκειμένου να συμπληρώσει τους όρους μιας ειδικής σύμβασης, σχετικά με οποιαδήποτε διάταξη που δεν προβλέπεται από αυτή.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς θα χρησιμεύει ως σημείο αναφοράς για τη διευθέτηση διαφορών μεταξύ ξενοδοχείων και ταξιδιωτικών πρακτόρων, είτε ιδιωτικά, είτε μέσω διαιτησίας ή δικαστικά.

Οι συμβαλλόμενοι σε αυτόν τον Κώδικα Συμπεριφοράς, αναγνωρίζουν ότι οι υπερκρατήσεις, οι μη-εμφανίσεις πελατών και οι καθυστερημένες ακυρώσεις αποτελούν αλληλένδετα προβλήματα.

1. Η μετάφραση στα ελληνικά, από το αγγλικό πρωτότυπο έγινε από τον *Αλκιβιάδη Χατζαντώνη*. Σε ελληνική γλωσσική απόδοση υπάρχει επίσης αντίστοιχο κείμενο, που δημοσιεύτηκε με πρωτοβουλία του Ξ.Ε.Ε, και που λήφθηκε υπόψη στη μετάφραση αυτή.

2. Ο κώδικας συμπεριφοράς δεν αποτελεί φυσικά δεσμευτικό πλαίσιο συμβατικών κανόνων και μάλιστα με ισχύ erga omnes, αλλά ένα υποδεικνύσιμο πλέγμα ρυθμίσεων. Δογματικά, θα μπορούσε έτσι να καταταγεί στα *accidentalia negotii*, εφόσον τα μέρη στη σύμβαση που θα καταρτίσουν, περιλάβουν εν όλω ή εν μέρει ή απλά κάνουν αναφορά στις ρυθμίσεις του κώδικα συμπεριφοράς. Ένας τέτοιος κώδικας συμπεριφοράς, στο μέτρο που παγιωθεί η εφαρμογή του στις συναλλαγές, μπορεί να εισέλθει στη περιοχή των εμπορικών συνηθειών, αν δεν αποτελεί ήδη ανεπίσημη κωδικοποίηση τους, επιτελών ερμηνευτική-συμπληρωματική των δηλώσεων βουλήσεως των συναλασσομένων, λειτουργία. Βλ. γενικότερα για τους κώδικες συμπεριφοράς, ΨΥΧΟΜΑΝΗ, Αρμ. 53(1999), 914 επ.

3. Σε καθαρά εσωτερικό-εθνικό επίπεδο, η θέσπιση κωδικών συμπεριφοράς είναι συνηθισμένη πρακτική στις αγγλοσαξωνικές χώρες. Βλ. για παράδειγμα τον Κώδικα συμπεριφοράς των διοργανωτών ταξιδιών της αγγλικής A.B.T.A (Association of British Travel Agents), του Νοεμβρίου 1997, εις: GRANT/ MASON, *Holiday law*. 2nd Edition. London 1998, 478 επ.

- Οι συμβαλλόμενοι αναλαμβάνουν την υποχρέωση:
- να καταστήσουν γνωστή στις εθνικές οργανώσεις την ύπαρξη και την ερμηνεία του Κώδικα Συμπεριφοράς προκειμένου να εξασφαλίσουν την ευρύτερη δυνατόν εφαρμογή των διατάξεών του σε ευρωπαϊκό επίπεδο
 - να συστήσουν στα μέλη τους και στις επιχειρήσεις που ανήκουν σε αυτά, κατά τη σύναψη των ξενοδοχειακών συμβάσεων, να δείχνουν προτίμηση στα μέλη του αντισυμβαλλόμενου.
- Παντού όπου γίνεται αναφορά σε "ταξιδιωτικό πράκτορα", θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως "ταξιδιωτικός πράκτορας / διοργανωτής".
- Παντού όπου γίνεται αναφορά στον όρο "γραπτώς", θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως "επιστολή, τηλεγράφημα, τηλετυπία, τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικός υπολογιστής κ.λπ."

Τμήμα I: Γενικές Αρχές

Άρθρο 1. Ορισμοί

A. "Ξενοδοχειακή σύμβαση" είναι η σύμβαση με την οποία ένα ξενοδοχείο συμφωνεί με έναν ταξιδιωτικό πράκτορα να παράσχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

Ως ξενοδοχειακές υπηρεσίες ορίζονται η παροχή δωματίων, γευμάτων και κάθε άλλη διευκόλυνση, που το ξενοδοχείο έχει επιβεβαιώσει ότι θα παράσχει.

Άρθρο 2. Κράτηση από τον πράκτορα

Όλες οι ξενοδοχειακές συμβάσεις έχουν ως αφετηρία την αίτηση κράτησης του πράκτορα, με την οποία καθορίζονται οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν. Οποιαδήποτε αίτηση κράτησης που δεν υποβάλλεται γραπτώς, θα πρέπει αμέσως να επιβεβαιώνεται γραπτώς.

Άρθρο 3. Επιβεβαίωση από το ξενοδοχείο

Η σύμβαση θα ολοκληρώνεται, όταν το ξενοδοχείο επιβεβαιώσει την κράτηση με την παραλαβή της αίτησης κράτησης, είτε γραπτώς, είτε εκδίδοντας, με ηλεκτρονικό υπολογιστή, αριθμό κράτησης που να αναφέρεται ρητώς στην αίτηση κράτησης.

Η επιβεβαίωση του ξενοδοχείου θα καθορίζει τις υπηρεσίες που το ξενοδοχείο αναλαμβάνει να παράσχει και τις τιμές τους.

Άρθρο 4. Προκαταβολές

Η ξενοδοχειακή σύμβαση μπορεί να απαιτεί προκαταβολή (π.χ. προκαταβολή κράτησης, κατάθεση εγγύησης, κατάρο ή εγγύηση με πιστωτική κάρτα, όπου αυτό μπορεί να εφαρμοστεί).

Το ξενοδοχείο αναγνωρίζει γραπτώς τη λήψη τέτοιων προκαταβολών.

Άρθρο 5. Τιμές

Οι συμβαλλόμενοι δεσμεύονται από τις τιμές που παρατίθενται στην επιβεβαίωση της κράτησης εκ μέρους του ξενοδοχείου. Ωστόσο, μακροπρόθεσμες συμβάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν ρήτρα αναπροσαρμογής των τιμών.

Σε περίπτωση διαφοροποιήσεων που οφείλονται σε δημόσιους φόρους, ΦΠΑ, συναλλαγματικών ισοτιμιών ή άλλων παρόμοιων λόγων, τιμές για τις οποίες έχει ήδη γίνει συμφωνία θα επαναδιαπραγματεύονται, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στη σύμβαση.

Διαφοροποιήσεις στις τιμές, πέρα από τις παραπάνω αναφερόμενες, δεν θα επηρεάζουν επιβεβαιωμένες κρατήσεις ή συμβάσεις που έχουν ήδη συμφωνηθεί.

Άρθρο 6. Πολιτική προμήθειας

Οι όροι καταβολής προμήθειας συμφωνούνται πριν ή κατά τον χρόνο της επιβεβαίωσης.

Το ξενοδοχείο γνωστοποιεί στον πράκτορα γραπτώς:

- ποιες υπηρεσίες υπόκεινται σε προμήθεια
- αν η προμήθεια περιλαμβάνει ΦΠΑ
- αν καταβάλλονται προμήθειες για κάθε παράταση της παραμονής που συμφωνείται από το

ξενοδοχείο ή για κρατήσεις που πραγματοποιούνται από τον πελάτη κατά τη διάρκεια της παραμονής του, εφόσον ο πράκτορας εγγυάται την πληρωμή.

Οι καθαρές τιμές, οι οποίες έχουν καθοριστεί και επιβεβαιωθεί, θεωρούνται ότι δεν υπόκεινται σε προμήθεια.

Αν έχει συμφωνηθεί ότι η πληρωμή καταβάλλεται απευθείας από τον πελάτη, το ξενοδοχείο θα διευθετήσει την προμήθεια με τον πράκτορα εντός 30 ημερών από την καταβολή της πληρωμής από τον πελάτη. Εκπρόθεσμη πληρωμή επιβαρύνεται με τόκο σύμφωνα με το τραπεζικό επιτόκιο της χώρας, στην οποία ο πράκτορας έχει την έδρα του.

Σε περίπτωση που περισσότεροι από ένας πράκτορες ευθύνονται για την ίδια κράτηση, η προμήθεια καταβάλλεται μόνο μια φορά.

Τμήμα II. Δικαιώματα και υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών Α. Ξενοδόχος

Άρθρο 7. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ξενοδοχείου

Το ξενοδοχείο δεν θα χρεώσει τον πράκτορα με υψηλότερες τιμές από τις αναγραφόμενες στον επίσημο ξενοδοχειακό τιμοκατάλογο.

Το ξενοδοχείο θα απέχει από το να παρακινεί τον πελάτη να συμβληθεί απευθείας μαζί του, για παράδειγμα, προσκαλώντας τον να κάνει απευθείας κρατήσεις στο μέλλον.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το ξενοδοχείο στους πελάτες του πράκτορα σε συμφωνία με τη σύμβαση θα είναι της ίδιας ποιότητας με εκείνες που προσφέρονται από το ξενοδοχείο, κάτω από τις ίδιες συνθήκες, στους απευθείας πελάτες του, εκτός εάν έχει άλλως συμφωνηθεί μεταξύ του πράκτορα και του ξενοδοχείου. Όπου, σύμφωνα με τη σύμβαση απαιτούνται ιδιαίτερες υπηρεσίες, μπορεί να ισχύσουν ειδικές ρυθμίσεις.

Άρθρο 8. Γενική ευθύνη

Ο ξενοδόχος ευθύνεται απέναντι στον πελάτη και στον ταξιδιωτικό πράκτορα για την προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεών του που πηγάζουν από την ξενοδοχειακή σύμβαση.

B. Ταξιδιωτικός πράκτορας

Άρθρο 9. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του πρακτορείου

Ο πράκτορας θα παρέχει στον ξενοδόχο την απαραίτητη πλήρη και λεπτομερειακή πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες που ζητούνται.

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας δεν θα συνάπτει διαφορετικές ταυτόχρονες ξενοδοχειακές συμβάσεις για την ίδια παραμονή ενός μεμονωμένου πελάτη ή μιας ομάδας πελατών. Σε μια τέτοια περίπτωση οι ξενοδόχοι μπορούν μονομερώς να ακυρώσουν τη σύμβαση, χωρίς επιστροφή της προκαταβολής για την κράτηση. Στην περίπτωση μιας σειράς ομαδικών κρατήσεων, όλες οι εν λόγω κρατήσεις μπορεί να ακυρωθούν.

Σε περίπτωση καθυστερημένων αφίξεων ή άλλων αλλαγών της σύμβασης, ο πράκτορας θα ειδοποιεί αμέσως το ξενοδοχείο.

Ο πράκτορας δεν θα χρεώσει τα δωμάτια με υψηλότερες τιμές από τις αναγραφόμενες στον επίσημο ξενοδοχειακό τιμοκατάλογο.

Ο πράκτορας θα χρησιμοποιεί την πλέον πρόσφατη πληροφόρηση που είναι διαθέσιμη από τα ξενοδοχεία.

Ο πράκτορας δεν θα παρακινεί τον πελάτη να αποφύγει την πραγματοποίηση απευθείας κρατήσεων.

Άρθρο 10. Ευθύνη του πρακτορείου για τις πληρωμές

Ο πράκτορας που έχει συνάψει τη ξενοδοχειακή σύμβαση είναι υπεύθυνος για την πληρωμή των υπηρεσιών που έχουν καθοριστεί, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί ότι το τιμολόγιο θα πληρωθεί απευθείας από τον πελάτη.

Αν, υπεύθυνος για την πληρωμή είναι πράκτορας διαφορετικός από αυτόν που σύναψε τη σύμβαση, και οι δύο πράκτορες θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνοι, εκτός εάν καθορίζεται διαφορετικά στη σύμβαση.

Άρθρο 11. Όροι πληρωμής

Οι υπηρεσίες για τις οποίες ευθύνεται ο πράκτορας είναι αυτές που ορίζονται από τη σύμβαση.

Το τιμολόγιο πρέπει να πληρωθεί μέσα στο συμφωνηθέν χρονικό διάστημα. Αν δεν έχει συμφωνηθεί χρονικό περιθώριο, τα τιμολόγια πρέπει να εξοφλούνται μέσα σε 30 ημέρες από την παραλαβή τους. Εκπρόθεσμες πληρωμές υπόκεινται σε τόκο σύμφωνα με το τραπεζικό επιτόκιο της χώρας, όπου βρίσκεται το ξενοδοχείο.

Στην περίπτωση παραμονής μακράς διάρκειας, ο πράκτορας μπορεί να κληθεί να προβεί σε τμηματικές και σταδιακές πληρωμές κατά τη διάρκεια της παραμονής για υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί.

Σε περιπτώσεις που ο πράκτορας έχει πραγματοποιήσει κράτηση για υπηρεσίες, για τις οποίες η πληρωμή πρόκειται να καταβληθεί απευθείας από τον πελάτη, το ξενοδοχείο εγγυάται την προμήθεια του πράκτορα για καθορισμένες υπηρεσίες που πληρώθηκαν από τον πελάτη.

Αν η προκαταβολή που έχει καταβληθεί από τον ταξιδιωτικό πράκτορα δεν επαρκεί για να καλύψει το συνολικό ποσό του λογαριασμού, ο ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να εισπράξει το τη διαφορά του λογαριασμού απευθείας από τον πελάτη, εκτός εάν ο πράκτορας αποδέχεται την ευθύνη για το σύνολο του ποσού.

Η μέθοδος πληρωμής από τον πράκτορα πρέπει να ορίζεται και να συμφωνείται ως μέρος της σύμβασης.

Άρθρο 12. Κατανομή δωματίων

Το πρακτορείο ενημερώνει το ξενοδοχείο για τον αριθμό και το είδος των δωματίων που ζητούνται (προδιαγραφή δωματίων) τουλάχιστον 14 ημέρες πριν από την άφιξη της ομάδας πελατών.

Το πρακτορείο διαβιβάζει την κατάσταση της κατανομής των δωματίων, που πρέπει να παραληφθεί από το ξενοδοχείο 7 ημέρες πριν από την άφιξη της ομάδας πελατών, εκτός εάν έχει οριστεί διαφορετικά στη σύμβαση.

Το ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο να σεβαστεί όλες αυτές τις οδηγίες από το πρακτορείο, εφόσον αυτές λαμβάνονται και γίνονται αποδεκτές εγκαίρως.

Το ξενοδοχείο θα καταβάλει προσπάθεια για την επίλυση δυσκολιών που οφείλονται στη μη ύπαρξη ή στην καθυστέρηση των καταστάσεων, δεν φέρει όμως καμία ευθύνη.

Άρθρο 13. Διάθεση δωματίων

Το δωμάτιο του ξενοδοχείου πρέπει να είναι διαθέσιμο στον πελάτη όχι αργότερα από τις 3 μ.μ. της ημέρας άφιξης και μέχρι τις 6 μ.μ. της ίδιας ημέρας, εκτός εάν η κράτηση είναι εγγυημένη ή έχει ειδικά αναφερθεί η καθυστερημένη άφιξη.

Το δωμάτιο πρέπει να εκκενώνεται όχι αργότερα από το μεσημέρι της ημέρας αναχώρησης.

Όταν το δωμάτιο ζητείται νωρίτερα από το μεσημέρι της ημέρας άφιξης ή αργότερα από το μεσημέρι της ημέρας αναχώρησης, το ξενοδοχείο μπορεί να απαιτήσει συμπληρωματική πληρωμή.

Άρθρο 14.

α) Μη εγγυημένες κρατήσεις

Για κάθε κράτηση που γίνεται αποδεκτή από τον ξενοδόχο, το δωμάτιο ή τα δωμάτια πρέπει να είναι στη διάθεση του πελάτη μέχρι τις 6 μ.μ. της προγραμματισμένης ημέρας άφιξης.

Μετά τις 6 μ.μ. ο ξενοδόχος μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο (ή τα δωμάτια).

β) Μη - εμφάνιση

Αν ο πελάτης δεν αφιχθεί στο ξενοδοχείο μέχρι την ώρα που ορίζεται στο άρθρο 13 -δηλαδή στις 6 μ.μ. της ημέρας άφιξης- αυτό το γεγονός συνιστά “μη - εμφάνιση”.

Αν το ποσό της αποζημίωσης που οφείλεται στην περίπτωση καθυστερημένης ακύρωσης ή μη - εμφάνισης δεν καθορίζεται, γίνεται δεκτό ότι πρέπει να είναι ισότιμο του κόστους του δωματίου (ή

των δωματίων) για μια νύχτα το κατώτερο μέχρι τρεις νύχτες ανά δωμάτιο το ανώτερο.

Άρθρο 15. Εγγυημένες κρατήσεις

Η εγγύηση που δίδεται από τον πελάτη ή τον εμπλεκόμενο ταξιδιωτικό πράκτορα συνίσταται σε πληρωμή τοις μετρητοίς, με επιταγή, με τραπεζική εντολή ή με πιστωτική κάρτα (ή, στην περίπτωση του ταξιδιωτικού πράκτορα, επίσημη εγγύηση που σημειώνεται στο έγγραφο της κράτησης ή την απόδειξη κράτησης).

Η εγγύηση μπορεί να ζητηθεί από τον ξενοδόχο οποτεδήποτε, για κάθε κράτηση, για να ανταποκριθεί σε ιδιαίτερη επιθυμία που εξέφρασε ο πελάτης, στην οποία περίπτωση, ο ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρατείνει τη κράτηση μέχρι το μεσημέρι της επόμενης ημέρας από την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης. Κατόπιν, μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο.

Άρθρο 16. Χειρισμός των παραπόνων των πελατών

Αν οι παρεχόμενες από το ξενοδοχείο υπηρεσίες προκαλέσουν απαιτήσεις του πελάτη έναντι των πράκτορα, το ξενοδοχείο θα αποζημιώσει τον πράκτορα καλύπτοντας τις αποζημιώσεις που ο ίδιος νόμιμα κατέβαλε στον πελάτη για ζημίες που πραγματικά υπέστη ο τελευταίος, ως άμεση συνέπεια της μη εκπλήρωσης από τον ξενοδόχο των συμβατικών ή άλλων νόμιμων υποχρεώσεων σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία ή τη νομική πρακτική της χώρας όπου βρίσκεται το ξενοδοχείο.

Αν το ξενοδοχείο δεν προσφέρει τη συμφωνημένη φιλοξενία, είναι υποχρεωμένο:

– να παρέχει άλλο δωμάτιο στο ίδιο ή στο πλησιέστερο ανάλογο ξενοδοχείο και να καταβάλει οποιαδήποτε διαφορά τιμής

– να ενημερώσει τον πελάτη ή τον πράκτορα πριν από την άφιξη του πελάτη. Διαφορετικά, θα πρέπει να πληρώσει τα έξοδα τηλεφώνου ή τηλετύπου του πελάτη, προκειμένου να ενημερώσει αυτός την οικία ή το γραφείο του για την αλλαγή ξενοδοχείου και να πληρώσει τη μεταφορά του πελάτη στο άλλο ξενοδοχείο

– να πληρώσει τη μεταφορά του πελάτη πίσω στο αρχικό ξενοδοχείο, αν ο πελάτης επιθυμεί να επιστρέψει, όταν θα υπάρξει διαθέσιμος χώρος.

Στην περίπτωση μετεγκατάστασης σε συμβάσεις - allotment (όπου οι κρατήσεις δεν είναι εγγυημένες), καμία αποζημίωση δεν θα οφείλεται από το ξενοδοχείο εξαιτίας της μετεγκατάστασης, εκτός εάν ορίζεται από το εθνικό δίκαιο ή τη νομική πρακτική της χώρας όπου βρίσκεται το ξενοδοχείο.

Τμήμα III: Προϋποθέσεις που σχετίζονται με διάφορες κατηγορίες πελατών

Άρθρο 17. Ορισμός

α. Ως μεμονωμένοι πελάτες ορίζονται οι κρατήσεις για λιγότερο από 15 άτομα.

β. Ομάδα πελατών ορίζεται αριθμός τουλάχιστον 15 ατόμων, που θεωρούνται από τον πράκτορα καθώς και από το ξενοδοχείο ως ένα σύνολο. Κάτω από αυτόν τον αριθμό, η ομάδα θεωρείται ως μεμονωμένοι πελάτες, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά στη σύμβαση.

Αν ο αριθμός μειωθεί μετά την κράτηση, ούτως ώστε η ομάδα να αριθμεί λιγότερο από 15 άτομα, το ξενοδοχείο πρέπει να ενημερώσει τον πράκτορα, αν εξακολουθεί να θεωρεί αυτόν τον αριθμό ατόμων ως ομάδα.

γ. Ως μεγάλες ομάδες / εκδηλώσεις ορίζονται οι ομάδες που αριθμούν περισσότερους από 200 πελάτες ή που καταλαμβάνουν τουλάχιστον το 50% της συνολικής δυναμικότητας του ξενοδοχείου, είτε πρόκειται για δωμάτια, εστιατόρια, και/ ή συνεδριακές εγκαταστάσεις.

Άρθρο 18. Ακυρώσεις - Μεμονωμένοι πελάτες

Ελλείψει αντίθετης συμφωνίας, ο πράκτορας μπορεί να ακυρώσει μια κράτηση μέχρι τις 6 μ.μ. της ημέρας πριν από την ημερομηνία άφιξης, χωρίς να υποχρεούται να πληρώσει αποζημίωση.

Σε περίπτωση ακύρωσης μετά την προαναφερόμενη προθεσμία, ο πράκτορας μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει αποζημίωση ακύρωσης, ίση με την τιμή μιας διανυκτέρευσης.

Εν τούτοις, όπου πραγματοποιούνται κρατήσεις τουλάχιστον για μια εβδομάδα, οι ακυρώσεις

πρέπει να γνωστοποιούνται 30 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης κατά την περίοδο αιχμής και 14 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης κατά τη χαμηλή περίοδο.

Αν έχει ζητηθεί κατάθεση εγγύησης ή προκαταβολή όλου του ποσού, το ξενοδοχείο μπορεί να απαιτήσει μόνο αποζημίωση ακύρωσης για τα μη χρησιμοποιηθέντα δωμάτια σύμφωνα με τις παραπάνω διατάξεις.

Ωστόσο, στην περίπτωση της κατάθεσης εγγύησης σε συμβάσεις allotment, το ξενοδοχείο δικαιούται να εισπράξει την συνολική αξία της σκοπούμενης παραμονής, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά στη σύμβαση.

Άρθρο 19. Ακυρώσεις - Ομάδα πελατών

Οι όροι και οι χρονικοί περιορισμοί που διέπουν τη συνολική ή μερική ακύρωση της σύμβασης, μαζί με το ποσό της οφειλόμενης αποζημίωσης, στην περίπτωση καθυστερημένης ακύρωσης, θα συμφωνούνται κατά τον χρόνο της επιβεβαίωσης. Το ξενοδοχείο θα ορίζει σαφώς την πολιτική του επί των ακυρώσεων για την εν λόγω χρονική περίοδο.

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας θα πληροφορεί τον πελάτη για τη συγκεκριμένη πολιτική επί των ακυρώσεων.

Όλες οι ακυρώσεις θα πραγματοποιούνται γραπτώς και θα χρονολογούνται. Αν η ακύρωση ενεργοποιείται από την ημερομηνία της προφορικής επικοινωνίας, η γραπτή επιβεβαίωση πρέπει να αναφέρεται ρητά σ' αυτήν. Οποιαδήποτε έγγραφα λαμβάνονται από το ξενοδοχείο και αφορούν την προφορική επικοινωνία, απαλλάσσουν τον ταξιδιωτικό πράκτορα από οποιαδήποτε άλλη γραπτή επαναβεβαίωση.

Όπου είναι δυνατό, οι αριθμοί ακύρωσης πρέπει να εκδίδονται από το ξενοδοχείο και να τηρούνται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα, απαλλάσσοντάς τον από την υποχρέωση της γραπτής ακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση το ξενοδοχείο πρέπει να βεβαιώνει την λήψη της ακύρωσης.

Άρθρο 20. Μεγάλες ομάδες πελατών / εκδηλώσεις

Κρατήσεις ομάδων/ εκδηλώσεων που αριθμούν πάνω από 200 άτομα ή που καταλαμβάνουν τουλάχιστον το 50% της συνολικής δυναμικότητας του ξενοδοχείου, είτε πρόκειται για δωμάτια, εστιατόρια και/ ή συνεδριακές εγκαταστάσεις, υπόκεινται συνήθως σε ειδικές συμβάσεις και όρους.

Προκαταβολή για την κράτηση μπορεί να απαιτηθεί κατά τον χρόνο κράτησης.

Κατά τον χρόνο της τελικής επιβεβαίωσης για την ομάδα/ εκδήλωση, το ξενοδοχείο μπορεί να ζητήσει κατάθεση εγγύησης για τις αναμενόμενες πωλήσεις.

Ειδικές ρυθμίσεις για την ακύρωση μπορούν να εφαρμοστούν σε τέτοιες ομάδες/ εκδηλώσεις.

Άρθρο 21. Συμβάσεις Allotment

Συμβάσεις - allotments με τακτικές αφίξεις υπόκεινται στις διατάξεις του παρόντος Κώδικα Συμπεριφοράς όπου είναι δυνατόν να εφαρμοστούν. Ειδικό όρο μπορεί να συμφωνηθούν μεταξύ του ταξιδιωτικού πράκτορα και του ξενοδόχου.

Τέτοιες συμβάσεις, όπου ένας αριθμός δωματίων παραμένει στη διάθεση του πρακτορείου, θα καθορίζουν όλους τους σχετικούς όρους, όπως:

– Περίοδοι κρατήσεων (έναρξη, ολοκλήρωση, πιθανά ενδιάμεσα διαστήματα)

– Αριθμός δωματίων που κατανέμεται σε κάθε περίοδο της σύμβασης

– Τιμές, εκπτώσεις, προμήθειες

– Ιδιαίτεροι όροι (δωρεάν υπηρεσίες κ.λπ.)

– Οικονομικοί όροι, πληρωμή, νόμισμα, τύπος πληρωμής, τελικές ημερομηνίες, και πιθανή κατάθεση εγγύησης

– Πληροφόρηση για την εξέλιξη των πωλήσεων (προκράτηση)

– Χρονικό όριο για τις καταστάσεις κατανομής δωματίων.

Τμήμα IV: Γενικές Ρήτρες

Άρθρο 22. Ανωτέρα βία

Όποτε ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν είναι σε θέση -με εξαίρεση τις περιπτώσεις υπερκρατήσεων και μη εμφανίσεων- να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του λόγω ανωτέρας βίας - δηλαδή ασυνήθεις και απρόβλεπτες καταστάσεις πέρα από τον έλεγχο του συμβαλλομένου που τις επικαλείται, οι επιπτώσεις της οποίας δεν θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί, ακόμη και αν είχε επιδειχθεί η προσήκουσα επιμέλεια- απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις του χωρίς να είναι υποχρεωμένος σε καταβολή αποζημίωσης.

Αν ένα από τα μέρη δεν είναι σε θέση να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του λόγω ανωτέρας βίας, θα ειδοποιεί αμέσως το άλλο συμβαλλόμενο μέρος για να περιοριστούν ενδεχόμενες ζημιές.

Άρθρο 23. Επιτροπή Εποπτείας

Οι υπογράφοντες συμφωνούν να συστήσουν επιτροπή εποπτείας με εξουσία

- να εποπτεύει την εφαρμογή των αρχών του Κώδικα Συμπεριφοράς στις ξενοδοχειακές συμβάσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο
- να συμβουλεύει τις εθνικές ενώσεις σχετικά με την ερμηνεία του Κώδικα και των όρων του
- να επιδιώκει φιλική διευθέτηση των διαφορών που αναφέρονται από τον Κώδικα μετά από σχετικό αίτημα.

Η Επιτροπή Εποπτείας αποτελείται από 4 μέλη, 2 εκπροσώπους διορισμένους από την ECTAA και 2 εκπροσώπους διορισμένους από την HOTREC.

Άρθρο 24. Ενημέρωση για τα παράπονα

Εάν ένα από τα μέρη που καλύπτονται από τον Κώδικα δεχθεί παράπονα από πελάτη σχετικό με την εκτέλεση της ξενοδοχειακής σύμβασης, αμέσως θα ενημερώνει σχετικά το άλλο μέρος.

Άρθρο 25. Διαιτησία

Αν η φιλική επίλυση μιας διαφοράς δεν μπορεί να επιτευχθεί, η διαφορά μπορεί να παραπεμφθεί σε διαιτησία, εφόσον αυτό ζητηθεί από την εθνική ένωση κάποιου από τα μέρη της διαφοράς.

Η διαδικασία διαιτησίας περιγράφεται στο παράρτημα.

Άρθρο 26. Αναθεώρηση και Λήξη του Κώδικα

Αν ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη ζητήσει αναθεώρηση όρων του παρόντος Κώδικα Συμπεριφοράς, ένα τέτοιο αίτημα πρέπει να υποβληθεί στην Επιτροπή Εποπτείας. Η Επιτροπή μπορεί ακολούθως να δώσει εντολή να υιοθετηθεί μια τέτοια αναθεώρηση, μέσα σε ένα χρόνο από την ημερομηνία της απόφασης.

Σε περίπτωση διαφωνίας, το εν λόγω συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να προκαλέσει τη λήξη του Κώδικα Συμπεριφοράς, με καταγγελία, μετά από πάροδο 6 μηνών.

Σε κάθε περίπτωση, ο Κώδικας Συμπεριφοράς μπορεί να λήξει με αμοιβαία συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών με καταγγελία, μετά από πάροδο ενός έτους.

ΕΙΔΙΚΟ ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ

“Προκαταβολή”:

- **Κατάθεση εγγύησης:**

Προκαταβολή ενός μέρους της συνολικής τιμής από τον ταξιδιωτικό πράκτορα προς τον ξενοδόχο. Αυτή θα εκπίπτει από τον λογαριασμό του ξενοδοχείου ή θα επιστρέφεται αν η ξενοδοχειακή σύμβαση ματαιωθεί σύμφωνα με τους κανόνες.

- **Αρραβώνας:**

Στο δίκαιο μερικών χωρών, συμπεριλαμβανομένων της Γαλλίας, Ιταλίας, Πορτογαλίας και Ισπανίας, ο όρος αρραβώνας (καπάρο) σημαίνει: “Συμβατική αποζημίωση που δεν επιστρέφεται αν η σύμβαση ματαιωθεί με υπαιτιότητα του προσώπου που κατέβαλε τον αρραβώνα, και η οποία

αποδίδεται στο διπλάσιο αν η σύμβαση ακυρωθεί με υπαιτιότητα του προσώπου που εισέπραξε τον αρραβώνα”. Αν το ξενοδοχείο προτίθεται να εκλάβει την προκαταβολή ως αρραβώνα, πρέπει αυτό να διευκρινιστεί.

– Προκαταβολή κράτησης

Προκαταβολή από τον ταξιδιωτικό πράκτορα προς τον ξενοδόχο. Αυτή η προκαταβολή κράτησης θα εκπίπτει από τον λογαριασμό του ξενοδοχείου, αλλά δεν θα αποδίδεται σε περίπτωση ακύρωσης.

Ημερομηνία Υπογραφής του Κώδικα Συμπεριφοράς

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς καταρτίστηκε στις 10 Ιανουαρίου 1996 στις Βρυξέλλες, μετά την υιοθέτησή του από τα συμβαλλόμενα μέρη.

Το αγγλικό κείμενο είναι το μόνο αυθεντικό. Μετάφρασή του στην γαλλική γλώσσα θα γίνει από την HOTREC και την ECTAA. Οι εθνικές ενώσεις είναι υπεύθυνες για τη μετάφρασή του στην εθνική τους γλώσσα.

Robert REICHERTS
Πρόεδρος της ECTAA

Alain Philippe FEUTRE
Πρόεδρος της HOTREC

Georges TOROMANOF
Αντιπρόεδρος της ECTAA

Jorgen KONIGSHOFER
Πρόεδρος της Ομάδας Εργασίας της
HOTREC για το Εμπόριο Ταξιδίων

ΕΣΤΑΑ / ΗΟΤREC ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Επιπρόσθετοι Όροι

Οι ακόλουθοι όροι θα ισχύουν σε όλα τα κράτη-μέλη, όταν δεν αντιτίθενται στην εθνική νομοθεσία.

Άρθρο 1: Πολιτική Προμήθειας

Στην περίπτωση που δεν έχουν συμφωνηθεί όροι περί προμήθειας, οι υπογράφοντες βεβαιώνουν ότι οι πράκτορες δικαιούνται συνήθως προμήθειας που ανέρχεται στο 10% χωρίς ΦΠΑ των συμβατικών τιμών, εκτός εάν οι τιμές ορίζονται ως καθαρές τιμές.

Άρθρο 2: Ακυρώσεις

α) Ομάδα Πελατών

Όλες οι ακυρώσεις θα είναι γραπτές και χρονολογημένες (συστημένη επιστολή, αναγνωρισμένο τηλέτυπο, τηλεομοιοτυπία ...).

Ελλείψει συμφωνίας περί του αντιθέτου, ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να ακυρώσει ομαδική κράτηση χωρίς την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης σύμφωνα με τους παρακάτω κανόνες:

1) Ακύρωση για το σύνολο της ομάδας όχι αργότερα από 30 ημέρες από την ημερομηνία άφιξης.

Όταν η κράτηση πραγματοποιείται για μια ομάδα, που καταλαμβάνει πάνω από το 30% της συνολικής δυναμικότητας σε δωμάτια, ο ξενοδόχος θα ειδοποιήσει τον ταξιδιωτικό πράκτορα γραπτώς, μέσα σε χρονική περίοδο 60 μέχρι 30 ημερών πριν από την ημερομηνία άφιξης, ότι ο ξενοδόχος σκοπεύει να διαθέσει τον αριθμό των δωματίων, για τα οποία δεν εγγυάται ο ταξιδιωτικός πράκτορας. Αν ο ταξιδιωτικός πράκτορας εγγυάται για όλα τα δωμάτια που έχουν κρατηθεί, ακύρωση όπως η παραπάνω δεν είναι δυνατή.

2) Ακύρωση μέχρι το 50% της τελικής κράτησης, όχι αργότερα από 21 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης.

3) Ακύρωση μέχρι το 25% της τελικής κράτησης, όχι αργότερα από 14 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης.

Ακύρωση που θα πραγματοποιηθεί μετά τα προαναφερόμενα χρονικά όρια, παρέχει στο ξενοδοχείο το δικαίωμα να διεκδικήσει αποζημίωση ακύρωσης, εκτός εάν ο ξενοδόχος καλύψει τη ζημία του επαναδιαθέτοντας τα δωμάτια. Ο ξενοδόχος μπορεί να κληθεί να αποδείξει ότι δεν πραγματοποιήθηκε επαναδιάθεση.

Η αποζημίωση ακύρωσης ανέρχεται σε:

1) ένα ποσό που καθορίζεται εκ των προτέρων

2) ελλείψει μιας τέτοιας συμφωνίας - στα δύο τρίτα (2/3) της τιμής των υπηρεσιών, για τις οποίες πραγματοποιήθηκε η κράτηση, για μια διανυκτέρευση ανά πελάτη που ακυρώνεται

3) στην περίπτωση ακύρωσης τρεις (3) ημέρες (72 ώρες) ή λιγότερο πριν από την ημερομηνία άφιξης - στα τρία τέταρτα (3/4) των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, για τις οποίες πραγματοποιήθηκε η κράτηση.

Στην περίπτωση πρόωρης αναχώρησης ή μη χρήσης των υπηρεσιών που παραγγέλθηκαν, ο ταξιδιωτικός πράκτορας θα αποζημιώσει τον ξενοδόχο για τη ζημία που πραγματικά υπέστη, εκτός από αυτές τις περιπτώσεις όπου η πρόωρη αναχώρηση ή η μη χρήση των υπηρεσιών οφείλεται στη μη παροχή τους εκ μέρους του ξενοδόχου.

β) Μεγάλες Ομάδες Πελατών / Εκδηλώσεις

Κατά τον χρόνο της τελικής επιβεβαίωσης της ομάδας/ εκδήλωσης και ελλείψει αντιθέτου συμφωνίας, το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να ζητήσει κατάθεση εγγύησης μέχρι 25% των αναμενόμενων πωλήσεων, με τη μορφή της κατάθεσης μετρητών ή τραπεζικής εγγύησης ή άλλης

συναφούς πράξης.

Ακύρωση

Η συνολική κράτηση μπορεί να ακυρωθεί όχι αργότερα από 90 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης χωρίς αποζημίωση.

Κατά συνέπεια, ένα ανώτατο όριο 50% της κράτησης μπορεί να ακυρωθεί σύμφωνα με τους παρακάτω όρους:

50% της αρχικής κράτησης μπορεί να ακυρωθεί όχι αργότερα από 60 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης χωρίς αποζημίωση. Τον ίδιο χρόνο το ξενοδοχείο πρέπει να λάβει ενημερωμένη κατάσταση για τον αριθμό των πελατών.

25% της αρχικής κράτησης μπορεί να ακυρωθεί όχι αργότερα από 30 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης χωρίς αποζημίωση.

10% της αρχικής κράτησης μπορεί να ακυρωθεί όχι αργότερα από 10 ημέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης χωρίς αποζημίωση.

Ακυρώσεις που πραγματοποιήθηκαν αργότερα από τις προαναφερόμενες παρέχουν στο ξενοδοχείο το δικαίωμα να διεκδικήσει εις ολόκληρον καταβολή του τιμήματος για τα δωμάτια και τους άλλους χώρους, που ακυρώθηκαν αργότερα από τα προαναφερόμενα, μειωμένου κατά την αξία της επαναδιάθεσης.

5% του πρόσφατα ενημερωμένου αριθμού πελατών μπορεί να ακυρωθεί όχι αργότερα από 24 ώρες πριν από την ημερομηνία άφιξης. Για κάθε ακύρωση μετά από αυτό το χρονικό διάστημα, το ξενοδοχείο μπορεί να ζητήσει εις ολόκληρον καταβολή του τιμήματος των υπηρεσιών για τις οποίες πραγματοποιήθηκε κράτηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:

ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ

1. Αντικείμενο Διαιτησίας

Κάθε διαφορά μεταξύ ξενοδοχείου και ταξιδιωτικού πράκτορα σε σχέση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, στον οποίο προσαρτάται αυτό το παράρτημα, συμπεριλαμβανομένης της ερμηνείας και της εγκυρότητας, μπορεί να παραπέμπεται σε επιτροπή διαιτησίας σύμφωνα με τους κανόνες που παρατίθενται πιο κάτω:

2. Αίτηση Διαιτησίας

Το μέρος που επιθυμεί να προσφύγει σε διαιτησία πρέπει να υποβάλει την αίτησή του, είτε στην Γενική Γραμματεία της ECTAA, είτε στη Γενική Γραμματεία της HOTREC.

Η αίτηση αυτή πρέπει να διευκρινίζει:

Όνόματα, περιγραφή και διεύθυνση των μερών.

Παρουσίαση του αιτήματος.

Όλα τα υπόλοιπα έγγραφα που θεμελιώνουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών και τα περιστατικά της διαφωνίας.

3. Παραλαβή από τον Αντίδικο

Η Γενική Γραμματεία θα διαβιβάσει αντίγραφο της αίτησης στον αντίδικο.

Με την παραλαβή από αυτόν της αίτησης για διαιτησία, ο αντίδικος θα διαβιβάσει στη Γενική Γραμματεία, όσο το δυνατόν νωρίτερα, τις βάσεις της υπεράσπισής του, οποιαδήποτε τυχόν πρόταση θα ήθελε να υποβάλει, όπως και κάθε άλλο έγγραφο και πληροφορία, που είναι δυνατόν να υποστηρίξει την υπεράσπισή του.

Αντίγραφο της απάντησης θα διαβιβαστεί στον επισπεύδοντα για ενημέρωσή του.

4. Γραμματεία

Η Γραμματεία που παραλαμβάνει την αίτηση διαιτησίας θα λειτουργεί ως γραμματεία κατά τη διάρκεια των διαιτητικών διαδικασιών.

5. Φιλική Επίλυση (της διαφοράς)

Με τη συναίνεση και των δύο μερών της διαφοράς, η αίτηση υποβάλλεται στην Επιτροπή Εποπτείας (βλέπε άρθρο 23 του Κώδικα) με σκοπό να αναζητηθεί φιλική επίλυση.

6. Διορισμός Διαιτητών

Αν μια τέτοια επίλυση δεν επιτευχθεί, η αίτηση μπορεί τότε να παραπεμφθεί στη διαιτησία μετά από γραπτή συναίνεση και των δυο μερών.

Μέσα σε 30 ημέρες από την παραλαβή αυτής της συναίνεσης, κάθε μια από τις HOTREC και ECTAA διορίζουν ένα διαιτητή, και οι δύο διαιτητές διορίζουν ένα τρίτο διαιτητή.

7. Κατάρτιση του Φακέλου

Είναι ευθύνη της γραμματείας να καταρτίσει το φάκελο για τους διαιτητές. Τα μέρη ενημερώνονται για την ημερομηνία διαβίβασης των εγγράφων στους διαιτητές.

8. Συμφωνία Διαιτησίας

Κάθε μέρος της διαφοράς θα λάβει αντίγραφο των ισχυρισμών που κατέθεσε το άλλο μέρος, με το οποίο υποδεικνύει τους διαιτητές που έχουν διοριστεί και τους λόγους της απαίτησης ή της υπεράσπισης.

Με τη συναίνεσή τους για διαιτησία, τα μέρη αναλαμβάνουν να επιλύσουν τη διαφορά τους σύμφωνα με τους παρόντες κανόνες και να καλύψουν τα έξοδα που θα προκύψουν.

9. Εξαιρέση των Διαιτητών

Με την παραλαβή των πληροφοριών, όπως ορίζεται στο άρθρο 8, τα μέρη έχουν το δικαίωμα να εξαιρέσουν τους διαιτητές.

Οι μόνοι λόγοι εξαιρέσεως είναι αυτοί που παρατίθενται κατωτέρω:

- συγγένεια ή σύνδεσμος με ένα από τα μέρη
- ύπαρξη συμφέροντος του διαιτητή στην υπόθεση
- ένσταση για ένα διαιτητή από ένα από τα μέρη
- προηγούμενη σύνδεση με τη διαφορά υπό την ιδιότητα του διαιτητή.

Σε περίπτωση αντικατάστασης ενός εξαιρουμένου διαιτητή, αυτή πρέπει να καταχωρηθεί στον φάκελο και να κοινοποιηθεί σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

10. Διαδικασία ενώπιον των Διαιτητών

Η διαιτησία θα διεξάγεται συνήθως γραπτώς.

Αν όμως ένα από τα μέρη ή οι διαιτητές ζητήσουν προφορική διεξαγωγή, οι διαιτητές πρέπει να καθορίσουν ορισμένο τόπο και χρόνο, τα οποία πρέπει να κοινοποιηθούν και στα δύο μέρη 15 ημέρες νωρίτερα.

Τα μέρη θα παρουσιασθούν αυτοπροσώπως ή με νόμιμους αντιπροσώπους.

Κάθε νέα απαίτηση ή ανταπαίτηση που προβάλλεται από ένα από τα μέρη πρέπει να υποβάλλεται γραπτώς. Μόνο εάν συμφωνεί το μέρος κατά του οποίου απευθύνεται μια νέα απαίτηση, νομιμοποιούνται οι διαιτητές να επιληφθούν.

11. Αντικατάσταση Διαιτητή κατά τη διάρκεια της Διαδικασίας

Σε περίπτωση θανάτου ή ασθενείας κάποιου διαιτητή, η γραμματεία θα διορίσει αντικαταστάτη χωρίς να είναι απαραίτητη η έναρξη νέας διαδικασίας.

12. Εξέταση της υπόθεσης από τους Διαιτητές

Οι διαιτητές προχωρούν στην μελέτη της υπόθεσης με όλα τα πρόσφορα μέσα. Μπορούν να διορίζουν ένα ή περισσότερους πραγματογνώμονες, τεχνικά ή νομικά καταρτισμένους, προς επικουρία τους. Το διαιτητικό δικαστήριο νομιμοποιείται να καθορίσει όλους τους κανόνες διεξαγωγής της διαιτησίας, συμπεριλαμβανομένης και της διακριτικής ευχέρειας για κάθε ζήτημα, που μπορεί να κρίνει ότι είναι κατάλληλο για τις περιστάσεις.

13. Διαιτητική απόφαση

Οι τρεις διαιτητές θα αποφασίσουν με πλειοψηφία. Αν δεν μπορεί να επιτευχθεί πλειοψηφία, η ψήφος του τρίτου διαιτητή θα υπερισχύσει. Ο τελευταίος θα προεδρεύει επίσης του δικαστηρίου.

Η απόφαση που θα ακολουθεί την μελέτη της υπόθεσης πρέπει να εκδοθεί εντός 2 μηνών από την παραλαβή του φακέλου από τους διαιτητές και να είναι αιτιολογημένη.

Η απόφαση θεωρείται ότι εκδόθηκε στον τόπο της διαιτησίας και την ημέρα της υπογραφής της από τους διαιτητές.

14. Συμφωνηθείς Συμβιβασμός

Αν τα μέρη καταλήξουν σε συμφωνία ενώπιον των διαιτητών, αυτό το γεγονός καταχωρείται από τη γραμματεία.

15. Κοινοποίηση της Απόφασης

Η γραμματεία θα κοινοποιήσει την απόφαση στα μέρη με αντίγραφο του κειμένου που υπέγραψαν οι διαιτητές.

16. Τελικός Χαρακτήρας της Απόφασης

Η απόφαση είναι οριστική.

Με την υποβολή της διαφοράς σε διαιτησία, τα μέρη αναλαμβάνουν να εκτελέσουν την απόφαση αμελητί και να απέχουν από όλα τα ένδικα μέσα, τα οποία διαφορετικά θα διέθεταν.

17. Κατάθεση της Απόφασης

Το πρωτότυπο κείμενο όλων των αποφάσεων που εκδόθηκαν σύμφωνα με τους παρόντες κανόνες θα κατατίθεται στην Γραμματεία και της HOTREC και της ECTAA.

18. Έξοδα της Διαιτησίας

Όλα τα έξοδα διαιτησίας θα επιδικάζονται από το Δικαστήριο, το οποίο θα ορίζει σε ποιόν και από ποιόν και πώς θα καταβληθούν.